L'interface humaine dans les services documentaires, une présence fragile à réinventer



Jean-Louis Demers
Bibliothécaire
Cégep de La Pocatière

Je me méfie de l'homme trop efficace,
il l'est probablement au détriment de son humanité.
Félix Frankfurter

UNE PERTE DE CONTRÔLE

La dernière décennie, et plus particulièrement les cinq dernières années, a été caractérisée par les innombrables changements technologiques qui ont eu un impact immense sur la qualité des services que nos bibliothèques collégiales dispensent aux élèves. Mais qu'entend-on par le terme « qualité » ? Certes, les nouveaux outils informatiques dont nous, personnel des bibliothèques, disposons ont contribué à améliorer la pertinence des réponses que nous fournissons aux élèves ou de celles que ceux-ci trouvent eux-mêmes. Toutefois, les innovations auxquelles nous devons constamment nous adapter n'ont-elles pas monopolisé nos facultés d'adaptation et d'appropriation, et ce, au détriment de notre présence effective auprès des élèves ? Ne sommes-nous pas devenus plus préoccupés par la maîtrise des outils que par notre relation avec les usagers ? À chaque année, de nouveaux outils apparaissent sur le marché, sans oublier les nouvelles versions pour les outils déjà en place. De tels changements nous incitent à réapprendre constamment notre métier. Aujourd'hui, le rythme des changements nous interdit toute espèce de pause technologique pourtant si nécessaire à notre formation, et nos établissements ont à peine les ressources nécessaires pour participer à cette course. Cette effervescence est certes stimulante mais elle n'est pas sans nous faire oublier l'essentiel.

Si nous avons adhéré à des services qui permettent la consultation de nos catalogues en ligne, à distance, nous avons aussi adhéré à des fournisseurs de service qui détiennent le monopole de l'information et qui en fixent le prix et les conditions sans trop discuter. Internet s'est affirmé comme l'outil de référence incontournable mais il n'est toujours pas en mesure de fournir des moteurs de recherche précis et fiables. Nous avons tous dû sauter à pieds joints dans ce monde technophile sans vraiment nous méfier de la perte de contrôle qui en découle sur le fonctionnement de nos outils de recherche. Nous passons énormément de temps à apprendre et à expliquer des fonctionnements et des consignes d'opération (« clique ici, clique là »), plutôt qu'à montrer comment chercher. Serions-nous devenus des guides touristiques des produits Microsoft, des professionnels du mode d'emploi ?

Bref, le temps passé à nous actualiser est perdu au détriment de notre relation avec les élèves et de l'accompagnement dans la recherche d'information. Est-il besoin de préciser que ce temps ne doit pas non plus être consacré à la nostalgie ? Au contraire, il est urgent de se réapproprier cette présence rassurante pour le chercheur, ce rôle d'accompagnateur et de guide qui a fait des spécialistes en documentation ce qu'ils sont, c'est-à-dire des personnes indispensables et sur qui l'on peut compter.

Ne sommes-nous pas devenus plus préoccupés par la maîtrise des outils que par notre relation avec les usagers ?

L'urgence d'une prise de conscience

Au-delà de l'appareil et de son fonctionnement, au-delà du catalogue en ligne qui permet à quiconque de chercher à distance et au-delà des moteurs de recherche et des bases de données, il existe quelqu'un qui cherche.

C'est pour cette personne que ces outils ont été conçus. C'est aussi pour elle que nous existons afin de lui permettre de trouver ce qu'elle cherche. Au collégial, nous devons aussi considérer un tout autre objectif que celui de savoir chercher, soit celui *d'avoir du plaisir à le faire*. Le plaisir est garant de la récidive, de l'intérêt et de l'apprentissage. Mais où sommes-nous quand les élèves cliquent à distance ou quand ils cherchent sur Internet au laboratoire d'informatique ? Où sommes-nous quand on ne les voit plus derrière un écran de 17 pouces ? Nos ordinateurs omniscients auraient-ils remplacé le bon conseil et la présence amicale ?

> ***Au collégial,***
>
> ***nous devons aussi considérer un tout autre objectif que celui de savoir chercher,***
>
> ***soit celui*** d'avoir du plaisir à le faire.

La mise en valeur de notre compétence à aider celui qui cherche passe par l'urgence d'agir sur le dosage optimal entre l'apprentissage du fonctionnement de la machine et la relation d'aide documentaire. Plus importante encore, cette dernière doit faire l'objet de nos devoirs les plus pressants afin d'atteindre ces objectifs que sont la reconquête de notre rôle de « personne ressource » et l'affinement de notre capacité à différencier le bien du nécessaire. Prendre conscience qu'une partie de notre humanité se fait ronger par les nouvelles technologies est le premier pas vers le recentrage nécessaire de notre présence dans une bibliothèque. Il devient ensuite impératif de cultiver notre capacité à faire la part des choses entre ce qui est vraiment utile, nécessaire et incontournable et ce qui est bien. L'utile et le nécessaire résultent de l'inéluctable évolution des outils devenus plus gros, plus rapides, plus efficaces… et plus onéreux. Il est de notre devoir de suivre cette évolution à la loupe et d'y participer activement pour le bien, ce bien étant, nous l'aurons deviné, ce qui rapproche les individus.

Pour ce faire, nous devons banaliser l'outil, être humbles face à la technique, socialiser son utilisation, créer un environnement de confiance et de respect avec l'usager et aller vers celui-ci, plutôt que de le bourrer de moyens qui lui permettent de s'éloigner sous une fausse impression d'autonomie documentaire. Et nous devons prendre le temps requis pour le faire en redevenant des gens signifiants pour les élèves et non pas des techniciens de service, utiles pour dépanner ceux-ci quand ils éprouvent une difficulté technique. Cette relation à recréer passe par la formation documentaire, l'assistance continue et individuelle et *une approche éducative*. Le mot est lancé.

La formation documentaire comme point de rencontre

La formation documentaire est une occasion d'échanger avec les élèves. Nous y apprenons ce qu'ils savent ou ne savent pas (ils y apprennent la même chose sur nous) et ce qu'ils pensent. Avec de tels éléments, nous voici bien outillés pour intervenir sur les lacunes à combler (chez soi et chez l'élève) et sur les perceptions bonnes ou mauvaises que ceux-ci ont de la recherche documentaire. Créer au maximum ces occasions de rencontre revient à dire que nous existons pour eux. C'est une opportunité unique de susciter une aisance de communication et d'échange, un véhicule d'idées et de transmission de compétences. Les élèves, nous le savons, ont en général beaucoup d'intérêt à travailler avec les moteurs de recherche sur Internet mais, trop souvent, ils y apprennent à manipuler un outil et non pas à gérer leur besoin d'information.

Il y a beaucoup de choses dites et écrites sur la formation documentaire, sur les moyens que l'on se donne pour développer des habiletés de recherche chez les élèves. On apprend à ceux-ci l'existence des outils de recherche, leur fonctionnement et toute la démarche de formulation du besoin et de son expression en langage compréhensible par la machine si joliment désignée par « mots-clés » et « logique booléenne ». On doit leur apprendre aussi le développement d'un regard critique sur l'outil car, malgré tous les efforts « d'ergonomie cognitive » entrepris, il arrive que l'élève soit incapable d'apprivoiser la machine. Et ce n'est pas toujours la faute de l'élève. Mais ces rencontres, peu importe leur forme, entre le spécialiste en documentation et l'élève ont aussi des objectifs relationnels. Rendre l'élève à l'aise avec les membres du personnel

> ***Cette relation à recréer***
>
> ***passe par la formation documentaire,***
>
> ***l'assistance continue et individuelle***
>
> ***et*** une approche éducative.

de la bibliothèque est l'un de ces objectifs. Les connaître, les nommer et s'adresser à eux sans gêne et sans malaise en est un autre. Nous devons maintenir le réflexe d'aller vers l'élève dès qu'il semble douter de ce qu'il fait et recréer chez lui, par la multiplication de ces contacts fugaces, le sentiment d'être encadré.

L'enjeu consiste à reprendre notre rôle de personne ressource fiable et compétente. Il est impératif de continuer à cultiver notre propre savoir afin d'éviter ce sentiment que de plus en plus d'intervenants ont avec les jeunes, soit l'amère impression que, côté technique, les élèves en savent plus que nous. Les techniciens en documentation et les bibliothécaires, sans être enseignants, ont le devoir d'instaurer entre eux et les élèves une relation éducative. Cette relation ne passe pas nécessairement par la rencontre de groupes d'élèves, elle peut au contraire naître des interventions individuelles multiples que nous avons à faire. C'est dans le cœur même de ces échanges que nous consolidons notre présence et non en affichant notre nom ou notre photo sur la page Web de la bibliothèque !

L'enjeu consiste à reprendre notre rôle de personne ressource fiable et compétente.

Il m'apparaît urgent que nous sortions de l'ensevelissement technique que nous avons connu ces dernières années pour réaffirmer notre présence humaine et réelle auprès des élèves qui, à mon avis, en ont grandement besoin. Cette relation éducative vécue dans toutes les sphères d'activité d'un élève concerne aussi ce qu'il vit à la bibliothèque qui est, somme toute, le plus grand laboratoire d'un cégep. Je termine par cette citation de Jean-Claude Rondeau, professeur à l'École nationale d'administration publique, qui résume adéquatement le prétexte à la rédaction de cet article. Elle devrait interpeller le personnel des bibliothèques en les éveillant au fait que, comme intervenants auprès des jeunes, ils ont un rôle éducatif important qui va bien au-delà des considérations techniques de la recherche documentaire.

> *Ce qui reste de la relation éducative quand on arrive à l'âge adulte, c'est le souvenir d'un accompagnement vital à des périodes cruciales du développement alors que la présence de l'adulte a permis de mieux comprendre des réalités fondamentales ou, plus simplement, de mieux se comprendre soi-même.*

jldemers@cglapocatiere.qc.ca

Jean-Louis DEMERS est détenteur d'un baccalauréat en éducation de l'Université du Québec à Rimouski (1982), d'un certificat en enseignement à l'enfance inadaptée de l'Université du Québec à Chicoutimi (1983), et d'une maîtrise en bibliothéconomie et sciences de l'information de l'Université de Montréal (1990). Il a enseigné au primaire pendant deux ans en Saskatchewan et, par la suite, a travaillé dans le secteur des bibliothèques scolaires de milieux défavorisés de la région de Montréal. Il a aussi effectué un séjour en République du Cap-Vert à titre de bibliothécaire coopérant. Il est responsable de la bibliothèque du Cégep de La Pocatière depuis 1990.